

Guida Utente SpidItalia

In ambito SPID



Codice documento: REGIT-SPID-GU

Versione: 2.0

Redatto da: Ruben Pandolfi

Approvato da: Claudio Corbetta

Data approvazione: 06/10/2020

1. Indice della Guida Utente SpidItalia

1.	Indice della Guida Utente SpidItalia	2
1.	Scopo del documento	4
1.1.	Soggetti coinvolti	4
1.2.	Versione e storia della Guida Utente	4
2.	Breve introduzione di SPID	5
2.1.	Requisiti	5
3.	Modalità di richiesta ed erogazione del servizio	6
3.1.	Selezione delle credenziali da attivare	6
3.2.	Scelta Credenziali	6
3.3.	I Tuoi Contatti	7
3.4.	Completamento Attributi identificativi e secondari	10
3.5.	Scelta Riconoscimento e Riconoscimento	11
3.5.1.	Riconoscimento Webcam	12
3.6.	Riepilogo ed Esito	15
3.7.	Credenziali per la persona giuridica	16
3.8.	Credenziali eidup PG	16
3.8.1.	Associazione credenziali alla persona giuridica	16
3.8.1.	Registrazione delle credenziali	18
3.8.2.	Approvazione delle credenziali	18
3.9.	Attivazione del servizio SpidItalia	19
4.	Utilizzo di SpidItalia	21
5.	Gestione ed utilizzo di SpidItalia – area di selfcare	22
5.1.	Gestione degli attributi associati a SpidItalia	22
5.2.	Autorizzazione delle credenziali eidup PG	22
5.3.	Sospensione e Revoca di SpidItalia	23
5.4.	Scadenza e Rinnovo delle credenziali.	23
5.5.	Richiesta di assistenza (canali e tempistiche)	24
6.	Utilizzo sicuro di SpidItalia	25

Indice delle Figure

Figura 1 – Scelta Credenziali	7
Figura 2 – I Tuoi Contatti.....	8
Figura 3 – I Tuoi Contatti – Conferma Email	9
Figura 4 – I Tuoi Contatti – Conferma Cellulare.....	10
Figura 5 – Scelta Riconoscimento	12
Figura 6 – Inserimento Webcam Key	13
Figura 7 – Scelta sistema di chat per contatto.....	14
Figura 8 – Esito generico	15
Figura 9 – Esito con metodo riconoscimento Webcam	15
Figura 10 – Associazione credenziale uso professionale persona giuridica ad una persona giuridica attiva	17
Figura 11 – Invio email o link al diretto interessato	17
Figura 12 – Registrazione del Titolare di credenziali uso professionale persona giuridica	18
Figura 13 – Area selfcare della persona giuridica per approvazione.....	19
Figura 14 – Gestione approvazione o rifiuto della pratica	19

1. Scopo del documento

Il presente documento costituisce la **Guida Utente** del servizio **SpidItalia** by Register.it (nel seguito, per semplicità, SpidItalia) e descrive le principali funzionalità e gestione delle credenziali per accedere a SPID.

Il diritto di autore sul presente documento è di Register SpA ed è riservato ogni diritto ed utilizzo.

E' possibile consultare e scaricare la presente guida alla URL:

<https://www.register.it/assistenza/manuali-spid/>

1.1. Soggetti coinvolti

I soggetti che costituiscono il sistema SPID sono:

Utente: persona fisica o giuridica Titolare dell'Identità Digitale

Identity Provider [IdP o Gestore]: persona giuridica che, a seguito di accreditamento da parte dell'Agenzia per l'Italia Digitale, ha il compito di creare e gestire le credenziali SPID.

Gestore degli attributi qualificati: soggetti qualificati ed accreditati in base alla normativa vigente, che hanno il potere di attestare il possesso e la validità di attributi qualificati, su richiesta dei fornitori di servizi.

Fornitore di servizi o Service Provider [SP]: soggetti pubblici o privati che erogano servizi online previo riconoscimento dell'Utente da parte dell'IdP.

AgID: gestisce l'accreditamento di tutti i soggetti sopra e vigila sul sistema SPID.

1.2. Versione e storia della Guida Utente

Versione	Data versione	Paragrafo	Note sui cambiamenti
1.0	01/05/2019	N.A.	Prima versione del documento
2.0	06/10/2020	Capitolo 3, par 5.2	Rilascio credenziali eidup persona fisica e persona giuridica

2. Breve introduzione di SPID

Il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) mette in relazione gli attori del sistema per consentire un accesso sicuro (e con credenziali uniche) degli utenti ai servizi online delle Pubbliche Amministrazioni e dei Service Provider.

Esistono 3 livelli di sicurezza delle credenziali SPID:

Livello di sicurezza 1: sistema di autenticazione ad un solo fattore, basato su password, utilizzato nei casi in cui il rischio derivante dall'utilizzo indebito dell'identità digitale, abbia un basso impatto per le attività del cittadino/impresa/pubblica amministrazione.

Livello di sicurezza 2: sistema di autenticazione a due fattori non necessariamente basato su certificati digitali (Password ed un sistema One-Time Password), utilizzato per i servizi che possono subire un danno consistente in caso di utilizzo indebito dell'identità digitale.

Livello di sicurezza 3: sistema di autenticazione informatica basata su certificati digitali le cui chiavi private associato ai servizi che possono subire un danno serio e grave in caso di utilizzo indebito dell'identità digitale.

2.1. Requisiti

I requisiti tecnici minimi per procedere alla richiesta di attivazione ed utilizzare il servizio:

- PC idoneo alla navigazione internet;
- connessione internet;
- programma che consente di usufruire dei servizi di connettività in rete e di navigare sul Web (browser)
- Sistema Operativo:
 - Da Windows 7
 - Da OS X 10.9
 - Da Ubuntu 14.04
- Browser:
 - Da Internet Explorer 11+
 - Da Firefox 27+
 - Da Safari 9+
 - Da Chrome 30+

Oltre ciò i richiedenti devono essere maggiorenni e possedere un documento di identità che abbia una validità residua di almeno 1 mese.

Il servizio è rivolto sia a chi è già cliente Register sia a nuovi clienti.

3. Modalità di richiesta ed erogazione del servizio

Il Cliente dà inizio alla fase di acquisto dopo aver selezionato sul sito di Register il prodotto SpidItalia secondo l'offerta in corso e pubblicate all'interno dell'area dedicata: <https://www.register.it/spid>

L'offerta di Register è composta dalle seguenti credenziali:

- credenziali per il **cittadino**, gratuite fino a loro revoca, sono credenziali che identificano il cittadino;
- credenziali per la **persona giuridica**, sono credenziali che identificano solo la persona giuridica;
- credenziali **uso professionale** per la persona fisica (nel seguito, per semplicità, **eidup PF**) e per la persona giuridica (nel seguito, per semplicità, **eidup PG**), sviluppate e rilasciate secondo quanto disposto dalla normativa vigente:
 - o credenziali uso professionale persona fisica (**eidup PF**): sono credenziali che identificano la persona fisica con i propri dati, ma permettono di accedere anche ai servizi che richiedono la caratteristica di uso professionale.
 - o credenziali uso professionale persona giuridica (**eidup PG**): sono credenziali rilasciate alla persona fisica previa autorizzazione di una persona giuridica e contengono i dati della persona fisica associati a quelli della persona giuridica. Tali credenziali non costituiscono prova dei poteri di rappresentanza di una persona giuridica dei quali una persona fisica è eventualmente in possesso né l'appartenenza di un professionista a un determinato ordine professionale o altro elenco qualificato.

Tutte le tipologie sopra indicate, hanno il loro primo step dal Pannello di controllo di Register dove sarà disponibile la possibilità di dare inizio alla registrazione.

3.1. Selezione delle credenziali da attivare

Cliccando sulla voce SpidItalia all'interno del pannello di controllo di Register si accede alla propria lista credenziali ed alla loro gestione.

E' possibile procedere alla registrazione oppure invitare qualcuno a procedere in modalità sicura.

Di seguito viene riportato il processo standard di registrazione.

Fin dall'inizio l'interfaccia visualizza, mediante tab, le fasi dell'intero processo di richiesta identità.

3.2. Scelta Credenziali

La Registrazione di una nuova Identità SPID (SpidItalia) ha inizio con la **scelta delle credenziali**, ovvero:

- **Username**: scelto liberamente, può essere anche indirizzo email, codice fiscale o altro a scelta, purchè non già presente e di lunghezza minima di 8 caratteri.

- **Password:** deve rispettare i requisiti di sicurezza come richiesti dalla normativa * e non devono essere usati formati comuni (ad es. codice fiscale, patente auto, sigle documenti, date, includere nomi, account-Id ecc.) ai sensi dell'art. 15 del *Regolamento recante le modalità attuative per la realizzazione dello SPID* (cfr. art. 4 co. 2 DPCM 24 ottobre 2014).

Scegli le tue credenziali di accesso SpidItalia

Username Password

Ripeti password

dichiara di aver letto e compreso l'informativa privacy rilasciata ai sensi dell'art. 13 del Reg. (UE) 679/2016 e ss.mm.ii recante "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati".

Avanti

Figura 1 – Scelta Credenziali

Una password che non rispetta i requisiti non viene accettata e viene segnalato il motivo della mancata accettazione.

Subito a questo primo step è richiesta esplicita presa visione dell'Informativa Privacy (obbligatoria) contenente tutte le informazioni sul trattamento dei dati personali.

3.3. I Tuoi Contatti

Una volta scelte le credenziali accettate dal sistema come valide, è possibile proseguire allo step successivo. Cliccando su Avanti, vengono richiesti i **Tuoi dati di contatto**:

* a) lunghezza minima di otto caratteri; b) uso di caratteri maiuscoli e minuscoli; c) inclusione di uno o più caratteri numerici; d) inclusione di almeno un carattere speciali ad es #, \$,% ecc.

SCELTA CREDENZIALI I TUOI CONTATTI DATI PERSONALI IL TUO DOCUMENTO SCELTA RICONOSCIMENTO RICONOSCIMENTO RIEPILOGO ESITO

Conferma i tuoi dati di contatto

Inserisci sia la tua mail che il tuo cellulare dove riceverai le comunicazioni indispensabili per l'utilizzo della tua Identità digitale

Email Conferma

Cellulare +39 Conferma

Cliccando su Conferma, riceverai una email contenente un codice di sicurezza, che dovrai inserire dove richiesto per confermare la tua identità.

Contatti aggiuntivi

Per garantire una maggiore sicurezza ti consigliamo di aggiungere anche il tuo indirizzo PEC

PEC

Indietro Avanti

Figura 2 – I Tuoi Contatti

- **Email:** necessario per tutte le comunicazioni.

Se l'Utente non possiede un indirizzo email valido può richiederne uno a Register secondo le offerte pubblicate sul canale Email del sito Register.

Cliccando su **Conferma** il sistema invia un messaggio automatico all'indirizzo di posta indicato, contenente un codice di sicurezza (OTP) necessario per la verifica dell'indirizzo stesso.

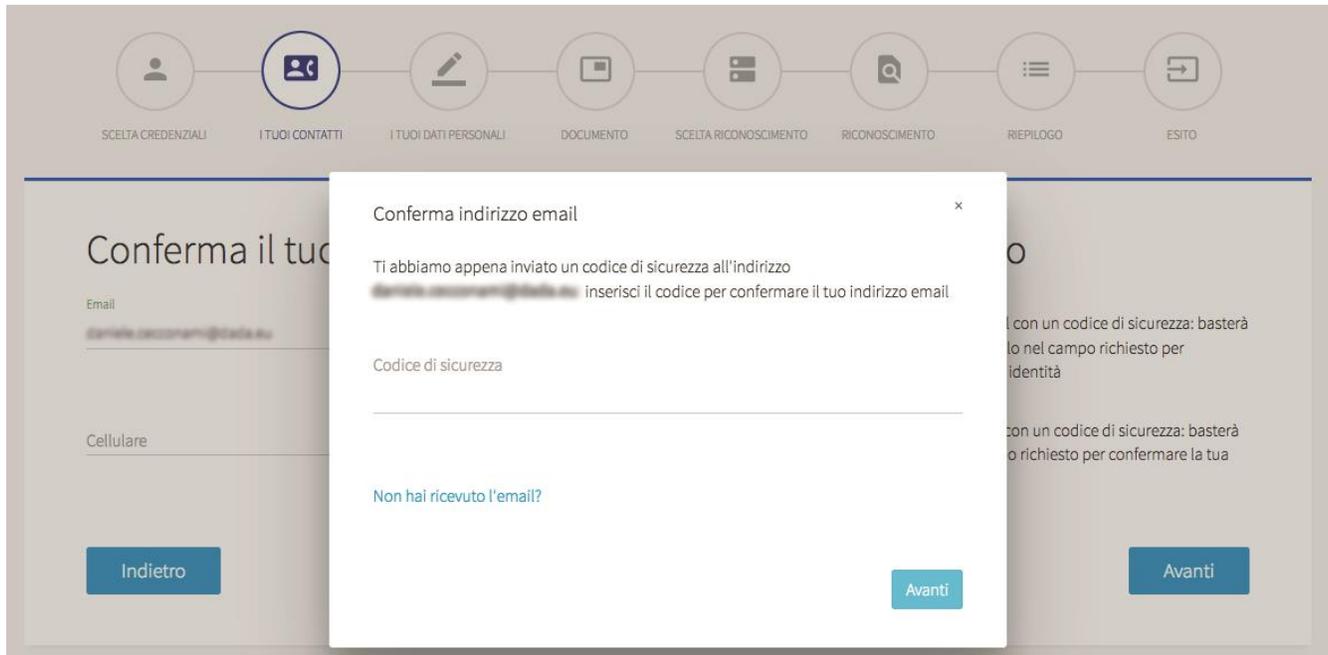


Figura 3 – I Tuoi Contatti – Conferma Email

L'Utente ha la possibilità di inviare nuovamente il messaggio di conferma in caso non fosse stato ricevuto, oppure modificare l'indirizzo email inserito.

- **Numero di cellulare**, indispensabile per l'autenticazione di secondo livello e per eventuali comunicazioni.

L'Utente deve utilizzare e digitare all'interno della form il codice di sicurezza (OTP) ricevuto via SMS sul numero stesso, per conferma. E' possibile inviare nuovamente il messaggio in caso non fosse stato ricevuto, oppure modificare il numero di telefono.

I codici di sicurezza per conferma dell'indirizzo email e del cellulare sono numerici, composti da 6 cifre ed hanno validità 15 minuti.

In caso di invio multiplo di email sulla stessa richiesta di identità, ogni nuovo codice annullerà il precedente.

- **PEC**, facoltativo per la persona fisica, obbligatorio per la persona giuridica.

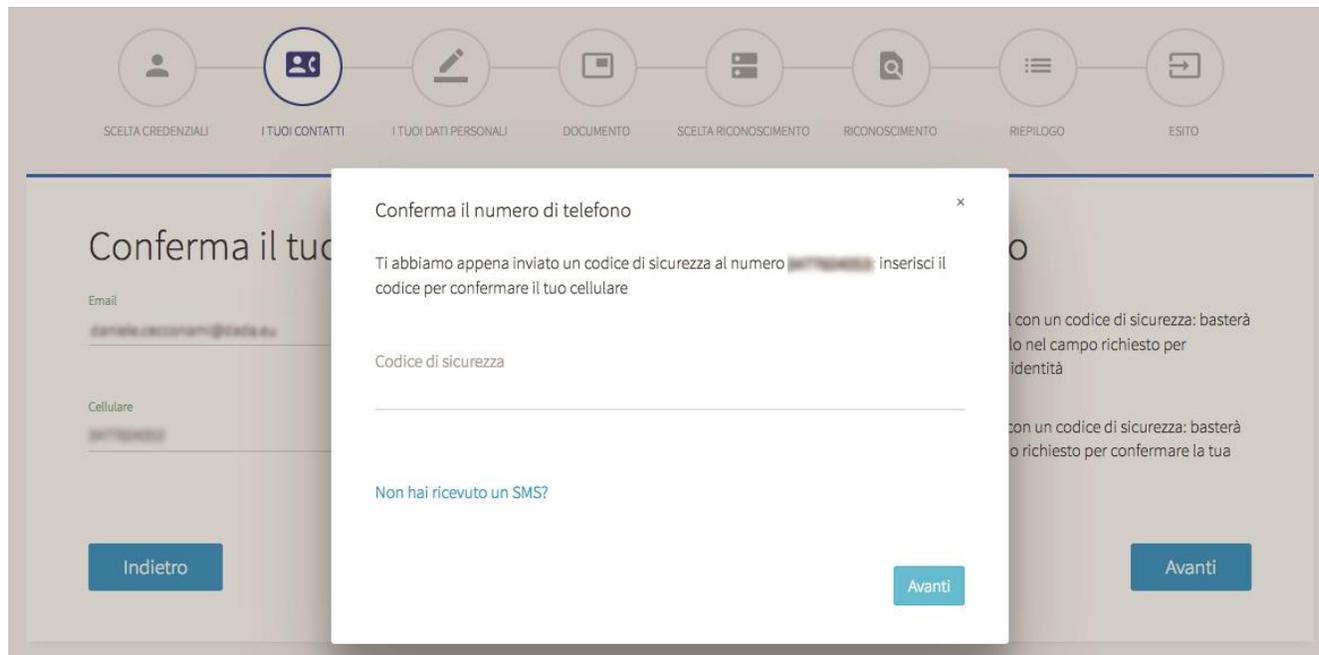


Figura 4 – I Tuoi Contatti – Conferma Cellulare

3.4. Completamento Attributi identificativi e secondari

Nei due step successivi, **I TUOI DATI PERSONALI** e **DOCUMENTO**, saranno richiesti tutti i dati necessari al completamento degli attributi identificativi, diversi a seconda si scelga persona fisica o giuridica.

Attributi identificativi (obbligatori per legge*):

Persona Fisica	Persona Giuridica
Nome e Cognome	Regione sociale/Denominazione
Codice Fiscale	Partita IVA o Codice Fiscale
Data, Luogo di nascita, Cittadinanza	Sede Legale
Sesso	Soggetto con poteri di rappresentanza
- Estremi del documento di identità (Tipo, Numero, Ente emittente, Data)	Estremi del documento di identità del soggetto legale rappresentante (Tipo, Numero, Ente emittente, Data scadenza) e Tessera sanitaria

* Art. 5 Regolamento recante le modalità attuative per la realizzazione dello SPID (cfr. art. 4 co. 2 DPCM 24 ottobre 2014).

scadenza) e Tessera sanitaria (numero e scadenza)	Certificazione attestante lo stato di Amministratore o rappresentante legale per conto della società (visura camerale, atto notarile)
--	---

Attributi secondari (opzionali)

Persona Fisica	Persona Giuridica
Indirizzo di Residenza	Domicilio fisico se diverso dalla sede legale
Indirizzo di domicilio (se diversi dai sopra)	Numero di telefono fisso
PEC (opzionale)	PEC (obbligatoria)

E' in carico all'Utente l'obbligo di inserire dati veritieri, che saranno poi verificati prima di rilasciare l'identità valida per SPID.

Note importanti:

1. Il documento di identità deve essere valido al momento della registrazione. Sono accettati:
 - a. Passaporto
 - b. Patente di guida
 - c. Carta di Identità

3.5. Scelta Riconoscimento e Riconoscimento

Una volta inseriti i dati relativi agli attributi identificativi obbligatori, è necessario scegliere la tipologia di Livello di sicurezza SPID.

La creazione delle credenziali per il Livello 1 si ha nella prima fase, poiché composta da soli username e password.

Il Livello 2 prevede l'aggiunta di una OTP alle credenziali di Livello 1. La OTP da utilizzare viene inviata al numero di cellulare inserito in fase di registrazione.

Il Livello 3 prevede l'autenticazione attraverso uso di certificati digitali le cui chiavi private sono custodite su dispositivi sicuri (Smart Card), pertanto:

- Firma Digitale
- CIE o CNS

Eseguita la scelta, il sistema la salva associandola all'Utente.

Attualmente vengono erogate solo credenziali di Livello 1 e 2, pertanto non viene richiesta la scelta del Livello di sicurezza.

Allo step **SCelta RICONOSCIMENTO** occorre selezionare il Metodo di riconoscimento fra i possibili:

- *Firma digitale*: mediante sottoscrizione del modulo di adesione utilizzando la propria firma elettronica qualificata, dichiarando così l'adesione da remoto.
- *Riconoscimento tramite carta CIE o CNS*: mediante convalida del modulo di adesione utilizzando l'autenticazione tramite propria Carta Nazionale dei Servizi.
- *Webcam*: mediante sessione di videochat registrata con un operatore Register, durante la quale mostrare e convalidare documenti di riconoscimento e tessera sanitaria.

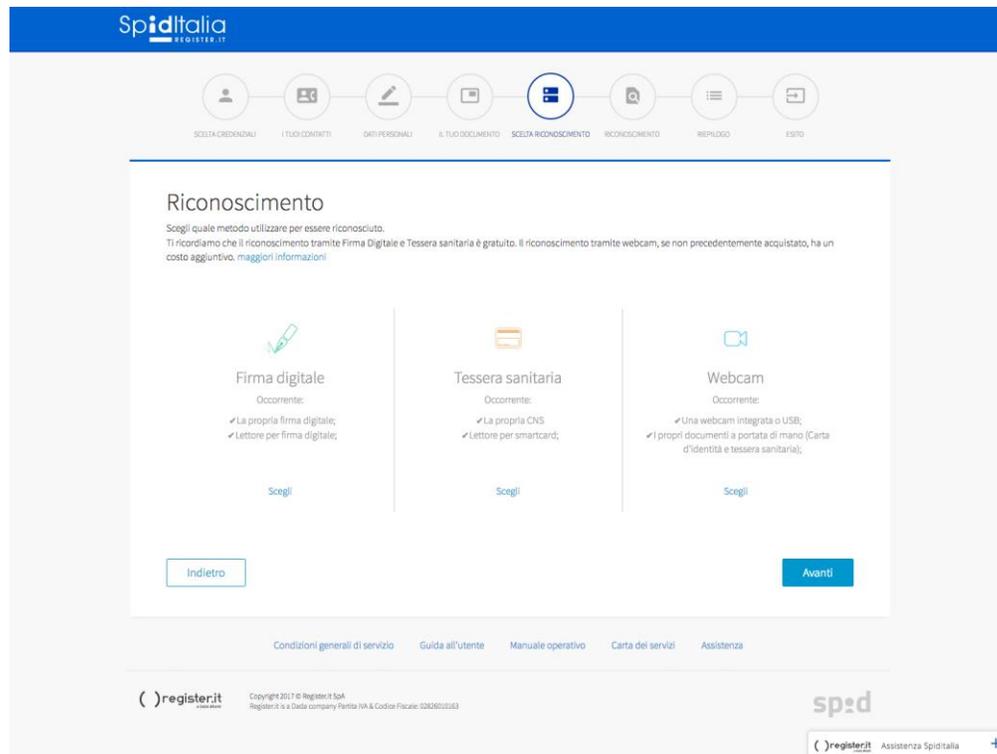


Figura 5 – Scelta Riconoscimento

Cliccando su **Avanti** si ha accesso allo step **RICONOSCIMENTO** dove, in base al metodo scelto, è presentato il riepilogo ed eventuali documenti da accettare.

Il riconoscimento *De Visu* viene messo a disposizione solo durante manifestazioni o in base a specifici accordi. Non è disponibile online.

Nei metodi Webcam e de-visu, terze parti possono agire per conto di Register previa sottoscrizione di un contratto apposito e condiviso con AgID e dopo adeguato corso di formazione. Essi potranno agire solo per le pratiche di identificazione, riconoscimento e registrazione utilizzando strumenti telematici sicuri messi a disposizione da Register.

3.5.1. Riconoscimento Webcam

Clicca su **Scegli** della voce Webcam ed inserisci la Webcam Key; nel caso tu non ne fossi in possesso, puoi acquistarla cliccando sulla relativa voce di acquisto.

Inserita la Key, cliccando su **Avanti**, viene validata ed associata alla tua richiesta.

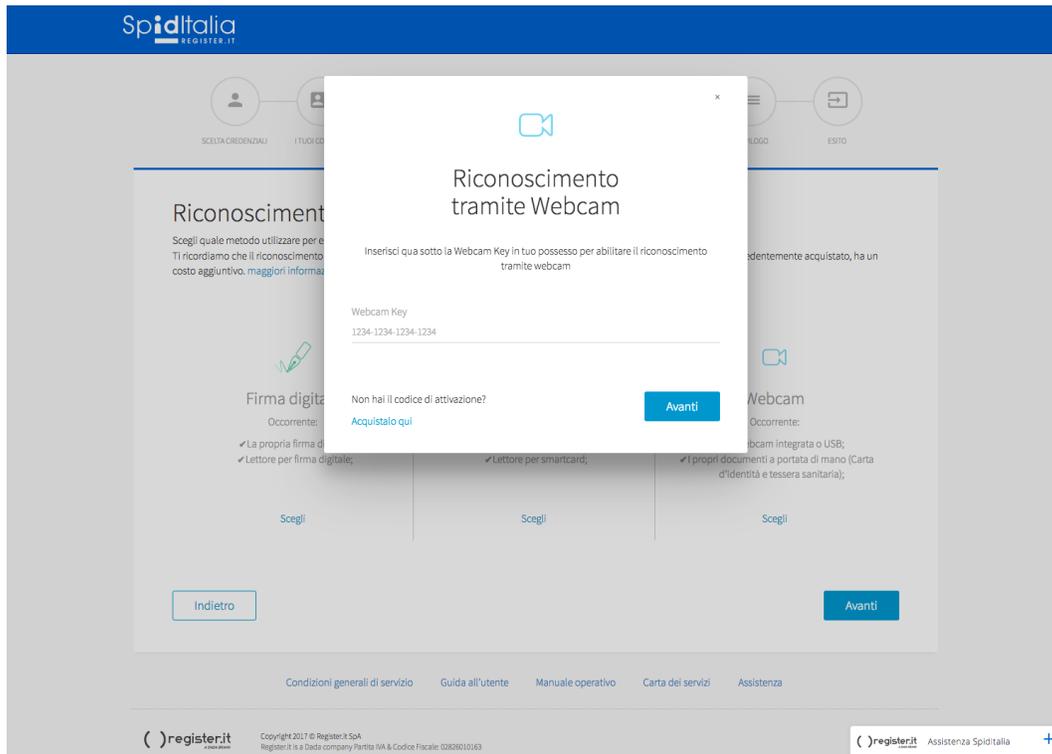


Figura 6 – Inserimento Webcam Key

A questo punto il metodo di riconoscimento Webcam appare selezionato. Cliccando su **Avanti** si ha la possibilità di scegliere il sistema di chat e la fascia oraria preferita per eseguire la video-chiamata di riconoscimento.

Importante per procedere al riconoscimento via webcam, dotarsi, a propria cura e sotto la propria responsabilità, di un idoneo sistema informatico, che includa, a titolo esemplificativo, una stabile connessione, un dispositivo webcam ed il software specifico per procedere con la sessione audio/video.

SCELTA CREDENZIALI | I TUOI CONTATTI | DATI PERSONALI | IL TUO DOCUMENTO | SCELTA RICONOSCIMENTO | **RICONOSCIMENTO** | RIEPILOGO | ESITO

Riconoscimento tramite webcam

Scegli come e quando essere contattato dai nostri operatori
Per procedere è necessario assicurarsi che il browser non blocchi le finestre di popup.

Con quale sistema di chat vuoi essere contattato?

S
Skype
Collega Skype

g
Hangouts
Accedi con Gmail

Quale fascia oraria preferisci?
Dal lunedì al sabato (escluso festivi)

08:00 - 13:00 13:00 - 19:00

Figura 7 – Scelta sistema di chat per contatto

3.6. Riepilogo ed Esito

Completate le fasi sopra indicate, vengono presentati i **documenti contrattuali** per i quali è obbligatoria la presa visione, fra cui:

- Modulo di richiesta precompilato
- Condizioni Generali di Servizio SpidItalia
- Manuale Operativo
- Eventuali documenti necessari all'erogazione del servizio.

Viene inoltre riportato il **Modulo di adesione** precompilato con tutti i dati inseriti al fine di poterne prendere visione.

Cliccando su **Avanti** la procedura è completata ed il cliente riceve notifica via email.

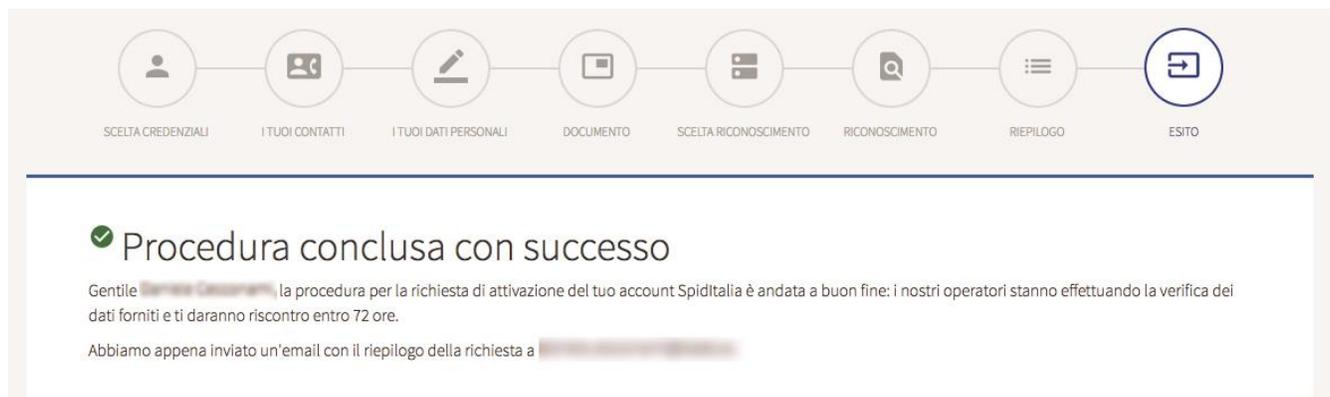


Figura 8 – Esito generico

In caso di Riconoscimento De Visu (diretto o Webcam), la procedura online è conclusa, ma rimane in una fase di attesa riconoscimento.

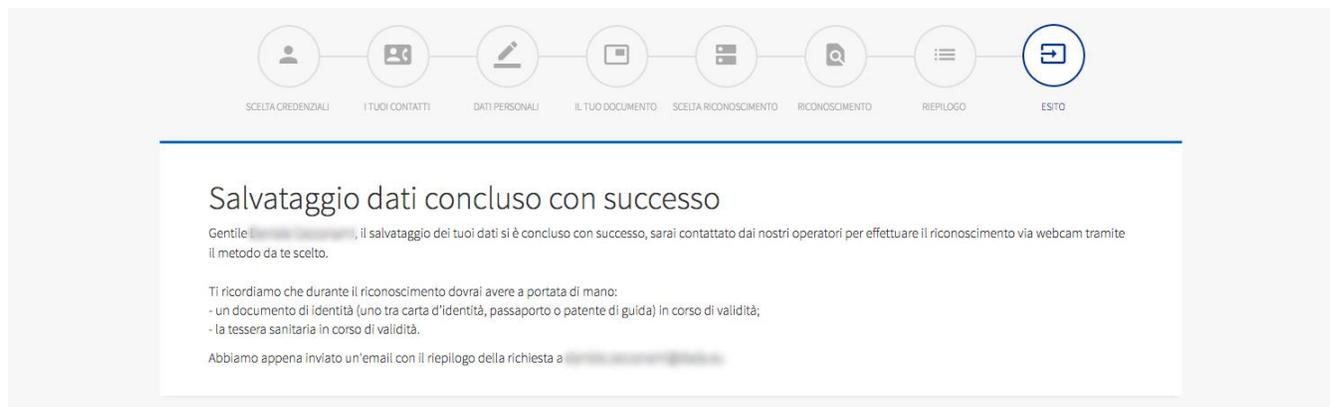


Figura 9 – Esito con metodo riconoscimento Webcam

Sarai quindi contattato dai nostri operatori in base alla fascia oraria e sistema chat da te scelto, per procedere alla registrazione della sessione di videoconferenza durante la quale dovrai rispondere a quesiti e mostrare i documenti inseriti durante la fase online.

3.7. Credenziali per la persona giuridica

La persona titolata a richiedere tali credenziali è il legale rappresentante o chi ha poteri per agire per conto della persona giuridica. E' questa persona ad inserire i dati azienda, i propri dati ed eseguire il riconoscimento.

Al processo di registrazione precedentemente descritto, si aggiunge l'inserimento dei dati della persona giuridica e della sua visura ordinaria o di un documento equipollente che possa accertare le persone con pieni poteri sulla stessa.

Queste credenziali permettono l'accesso a servizi per i quali i Service Provider richiedono solo i dati dell'azienda.

Sono inoltre necessarie per poter autorizzare credenziali ad uso professionale per persona giuridica di seguito descritte; poiché la normativa su eidup PG è successiva al rilascio di credenziali persona giuridica, le credenziali precedentemente rilasciate devono fornire una esplicita autorizzazione. All'interno dell'area di gestione delle credenziali stesse è indicato il processo da seguire.

3.8. Credenziali eidup PG

Una volta in possesso delle credenziali, la persona giuridica può richiedere il rilascio di credenziali ad uso professionale per la persona giuridica intestate ad altre persone fisiche.

Concluso l'ordine di acquisto, cliccando sulla voce SpidItalia all'interno del pannello di controllo di Register, si accede alla lista credenziali ed alla loro gestione.

3.8.1. Associazione credenziali alla persona giuridica

Per prima cosa è necessario associare le credenziali uso professionale persona giuridica disponibili nella sezione *Da configurare*, alla persona giuridica cui devono far riferimento.

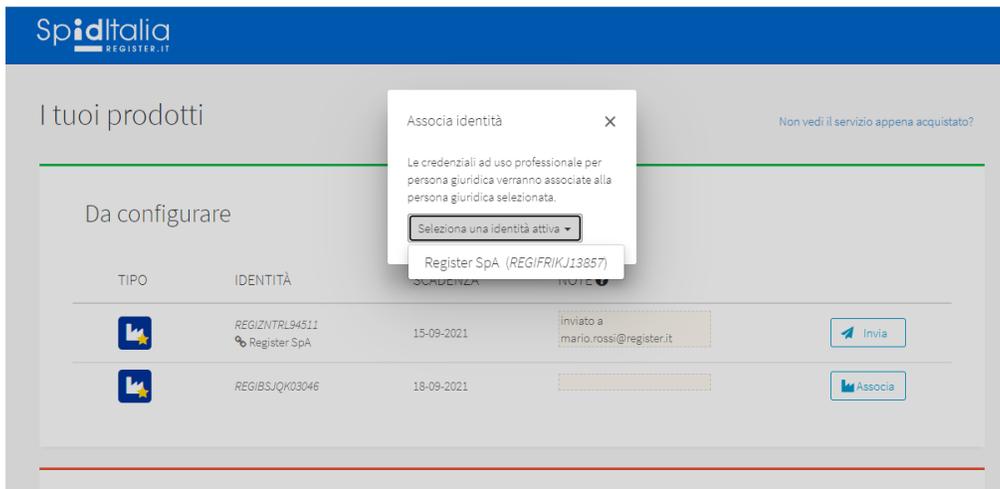


Figura 10 – Associazione credenziale uso professionale persona giuridica ad una persona giuridica attiva

Attenzione: è possibile associare eidup PG solo a credenziali persona giuridica già attive.

Selezionando la persona giuridica e cliccando su **Associa**, viene riportata la persona giuridica a cui sono state associate e non è più presente il tasto Associa. Da questo momento si può dare inizio al processo di registrazione delle credenziali eidup PG.

E' disponibile un campo note per annotare a chi sono state destinate.

Cliccando il tasto **Invia** si ha la possibilità di inviare una email alla persona interessata così da invitarla al processo di registrazione. Alternativamente è possibile copiare ed utilizzare, o far utilizzare, direttamente il link di inizio registrazione.

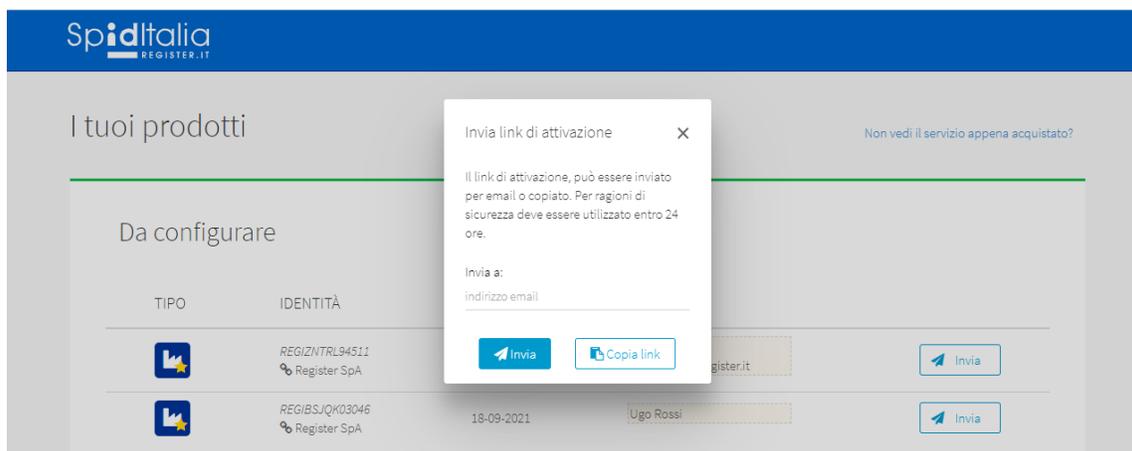


Figura 11 – Invio email o link al diretto interessato

3.8.1. Registrazione delle credenziali

La persona interessata, ricevendo il link oppure la email con il link al suo interno, inizia la propria registrazione seguendo gli step indicati per le credenziali persona fisica.

Figura 12 – Registrazione del Titolare di credenziali uso professionale persona giuridica

Durante tutto il processo è mostrata (in alto a sinistra) la tipologia di credenziali e la persona giuridica per la quale si sta facendo la registrazione.

A conclusione del processo di registrazione, il Titolare delle credenziali persona giuridica, in qualità di amministratore, riceve una email nella quale viene notificata la conclusione del processo di registrazione e le necessità di approvazione.

3.8.2. Approvazione delle credenziali

Il Titolare delle credenziali della persona giuridica deve accedere al pannello di gestione delle credenziali come indicato nel capitolo 5.

Clicca sul menù in alto a sinistra e seleziona la voce **Uso professionale**.

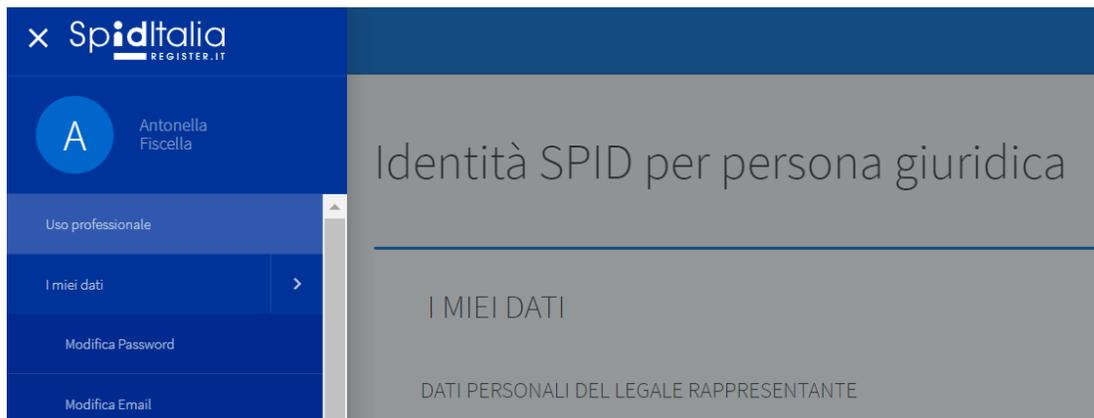


Figura 13 – Area selfcare della persona giuridica per approvazione

Tale area riporta la lista delle credenziali uso professionale associate alla persona giuridica di riferimento ed il loro stato.

Identità uso professionale

Identità uso professionale persona giuridica da approvare

RSSGU083L65T942F - Ugo Rossi
REGIDMEC9731D

❗ In caso di Reset della pratica, tutti i dati verranno eliminati definitivamente e sarà necessario inviare nuovamente la richiesta di registrazione tramite l'Area Clienti Register

Identità uso professionale persona giuridica approvate

BNCGVN64S09T575N - Giovanni Bianchi REGIHIIEB4102	Da riconoscere
VRDNN487B13Z103N - Anna Verdi REGIWXUB93790	Approvato ed Attivo
NREMCH89A75D742F - Michele Neri REGIARXQL72388	Approvato ed Attivo

[Guida alla sicurezza](#) [Guida all'utente](#) [Manuale operativo](#) [Carta dei servizi](#) [Assistenza](#)

Figura 14 – Gestione approvazione o rifiuto della pratica

Cliccando su **Approva** si autorizza la pratica, pertanto:

- in caso di riconoscimento con firma digitale o CNS, la pratica passa alla verifica secondo quanto disposto al paragrafo 3.9;
- in caso di riconoscimento con webcam, si autorizza Register a procedere al riconoscimento via webcam e conseguente attivazione come disposto al paragrafo 3.9.

Cliccando su **Resetta pratica** la procedura sarà annullata, i dati cancellati e si dovrà tornare al punto 3.8.1.

3.9. Attivazione del servizio SpidItalia

Completata la procedura di richiesta, l'accreditamento e la sottoscrizione dei moduli, Register, in qualità di IdP (Identity Provider o Gestore di Identità), procede alla verifica dei dati immessi secondo le metodologie ed i tempi previsti per l'erogazione del servizio al termine delle quali convalida o meno la registrazione.

In caso di esito positivo invia, all'Utente/Titolare, comunicazione di avvenuta attivazione delle credenziali SpidItalia oltre al modulo accettato in procedura ed alle informazioni per procedere all'utilizzo del servizio stesso.

Al momento in cui viene inviata conferma al Titolare, l'Identità Digitale diventa attiva.

Nel caso di riconoscimento via webcam l'utente viene contattato per la sessione audio-video di riconoscimento. Una volta concluso il riconoscimento da remoto, la pratica passa alla verifica come sopra indicato.

4. Utilizzo di SpidItalia

Ogni Service Provider (Pubblica Amministrazione o Privato, a titolo puramente esemplificativo Inps, Agenzia delle entrate) ha, su proprio sito web, la possibilità di effettuare l'accesso (login) tramite SPID e far fruire dei propri servizi in aree private e sicure.

L'interfaccia di login è uguale per tutti i Service Provider poiché definita dai regolamenti AgID ai fini di garantire uniformità e facilità di utilizzo. Essa contiene la lista sempre aggiornata degli IdP accreditati.

Una volta selezionato **SpidItalia**, il Service Provider (SP) indirizza l'Utente alla login richiedendo il livello di sicurezza necessario. Sarà quindi possibile che il SP richieda una login di:

- 2) Livello 1: solo Username e Password
- 3) Livello 2: Username, Password ed OTP via SMS
- 4) Livello 3: dopo aver inserito Username e Password come per il Livello 1, è richiesto l'inserimento della Smart Card nell'apposito lettore. Fatto ciò l'Utente sarà riconosciuto.

Su tutti e 3 i livelli si potrà avere:

- 5) Esito positivo: vengono resi disponibili i servizi richiesti;
- 6) Esito negativo: è mostrato un errore e non permesso l'accesso ai servizi del SP.

Password, OTP ed ogni codice personale deve essere inserito esclusivamente sulle pagine web di Register (<https://spid.register.it/login>)

Per maggiori informazioni sulla sicurezza, è stata messa a disposizione la "Guida alla sicurezza per l'utilizzo dell'Identità Digitale SpidItalia" disponibile nell'area:

<https://www.register.it/spid>

5. Gestione ed utilizzo di SpidItalia – area di selfcare

Register ha messo a disposizione un'area di gestione delle proprie credenziali SpidItalia (area selfcare).

Per accedere all'area di selfcare è sufficiente accedere a: <https://spid.register.it/selfcare> ed autenticarsi con le proprie credenziali SpidItalia di Livello 2. E' richiesto tale livello di sicurezza per evitare di arrecare un danno consistente da un utilizzo indebito dell'Identità Digitale.

In caso di smarrimento delle credenziali, è possibile recuperarle, tramite procedura sicura, utilizzando il link **'Non ricordo la password / Non ricordo lo username'** purché l'identità non sia sospesa/revocata o bloccata.

La procedura prevede la possibilità di settare una nuova password dopo aver richiesto conferma tramite token via email ed OTP sul cellulare di riferimento.

5.1. Gestione degli attributi associati a SpidItalia

All'interno dell'area selfcare di SpidItalia, il Titolare gestisce la propria Identità Digitale, modifica i propri dati, le informazioni di sicurezza e procede alla sospensione o la revoca.

Di seguito le operazioni di gestione dell'Identità Digitale che è possibile fare. Data la riservatezza delle stesse, è richiesta l'autenticazione a livello 2 SPID.

- **Modifica attributi identificativi:** il Titolare può modificare solo il documento di identità per le persone fisiche ed i dati del legale rappresentante per le persone giuridiche. Gli altri dati vengono riportati, ma non possono essere modificati poiché specifici dell'Identità Digitale senza i quali la stessa non avrebbe senso di esistere.
- **Gestione delle credenziali di accesso:** è possibile modificare la password (purché l'identità non sia sospesa/revocata o bloccata), l'indirizzo email ed il numero di cellulare oltre che sospendere e/o revocare le credenziali, riattivare le credenziali, gestire la reportistica.

Le modifiche di indirizzo email e/o del numero di cellulare, sono soggette a verifica come in fase di prima registrazione.

- **Modifica attributi secondari:** è possibile modificare l'indirizzo di residenza e di domicilio.
- **Visualizzazione delle attività:** è possibile visualizzare l'utilizzo di SpidItalia con la lista degli accessi ed i Service provider su cui sono state utilizzate.

Ogni modifica fatta deve essere confermata dal Titolare tramite inserimento di una OTP al momento del salvataggio dati e viene notificata la conferma del cambio via email previo controllo se necessario.

5.2. Autorizzazione delle credenziali eidup PG

La sezione **Uso professionale** è disponibile solo in caso di credenziali persona giuridica e permette di accettare o revocare credenziali ad uso professionale persona giuridica ad essa associate.

Le informazioni di utilizzo specifiche sono state riportate al paragrafo 3.8.2

5.3. Sospensione e Revoca di SpidItalia

All'interno dell'area selfcare di SpidItalia, è possibile effettuare la richiesta **Sospensione** fino ad un periodo massimo di 30 giorni, dopo il quale l'Identità torna ad essere valida.

E' richiesta la convalida mediante inserimento di una OTP ed inviata conferma via email al Titolare.

La richiesta di **Revoca**, essendo irreversibile, deve essere valutata da un operatore di Register.

E', quindi, necessario scaricare, compilare ed inviare la documentazione richiesta e seguire le informazioni riportate all'interno della sezione stessa.

Nel caso il Titolare avesse dimenticato la password di accesso al Selfcare può procedere alla richiesta di Sospensione o Revoca nei seguenti modi:

1. Recuperando la password mediante la procedura sicura di recupero password messa a disposizione e procedendo poi da Selfcare;
2. Inviando la richiesta via PEC all'indirizzo: gestoreidp@pec.register.it;
3. Inviando la richiesta dall'indirizzo di posta elettronica associata all'identità da sospendere o revocare. La richiesta deve essere in formato elettronico e sottoscritta con firma digitale o elettronica ed inviata a: gestoreidp@pec.register.it.

5.4. Scadenza e Rinnovo delle credenziali.

La scadenza delle credenziali SpidItalia comporta la dismissione delle credenziali e l'emissione di nuove credenziali che revocano e sostituiscono le precedenti in caso di richiesta del Titolare.

In prossimità della scadenza saranno inviate comunicazioni al Titolare tramite messaggi di avviso ad intervalli di 90, 30, 10 giorni ed il giorno precedente alla scadenza, via email al recapito registrato e via SMS al numero di cellulare.

Le credenziali dei privati cittadini sono offerte a titolo gratuito ed hanno rinnovo automatico fino alla loro revoca.

5.5. Richiesta di assistenza (canali e tempistiche)

I Titolari di una identità digitale di Register possono richiedere assistenza e informazioni mediante i seguenti canali:

Form Online

Il Cliente può contattare l'assistenza clienti utilizzando il form "Richiedi Assistenza" presente nel Pannello di Controllo di Register.

"Register.it Chat"

Il Cliente può contattare l'assistenza clienti utilizzando anche la funzione di "Live Chat" presente sul sito di Register.

Assistenza Telefonica

Il servizio di assistenza è operativo tutti i giorni con orario 9-18 incluso sabato e domenica.

Gli obiettivi di presa in carico sono i seguenti:

- Form online: $\geq 90\%$ entro le 4 ore;
- Register.it Chat: $\leq 15\%$ abandon rate
- Assistenza telefonica: $\leq 15\%$ abandon rate

6. Utilizzo sicuro di SpidItalia

Register fornisce alcuni consigli per evitare che altri possano illecitamente utilizzare la tua Identità Digitale ed avere accesso ai tuoi dati o operare per tuo conto.

Register ha un sistema di monitoraggio evoluto, ma le buone pratiche personali permettono di ridurre i rischi di violazione ed abusi.

Per questo abbiamo redatto la **Guida alla sicurezza per l'utilizzo dell'Identità Digitale SpidItalia** che puoi trovare e scaricare alla URL:

[http://spid.register.it/doc/Guida alla sicurezza SPID.pdf](http://spid.register.it/doc/Guida%20alla%20sicurezza%20SPID.pdf)